

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-074135

(43)Date of publication of application : 15.03.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-267687

(71)Applicant : NEC CORP

(22)Date of filing : 04.09.2000

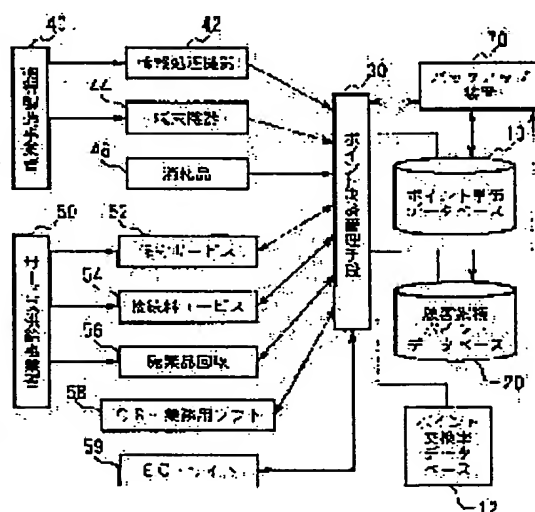
(72)Inventor : ITO HIROCHIKA

(54) SYSTEM AND METHOD FOR MANAGING POINT SETTLEMENT

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a point settlement management system for uniting the purchase of a hardware device and a service utilizing the hardware device.

SOLUTION: This point settlement management system is provided with a point unit price database 10 in which a point unit price corresponding to the purchase of the hardware device and the service utilizing the hardware device is defined, a customer accumulated points database 20 for accumulating point unit prices with respect to the purchase of the hardware device and the service utilizing the hardware device in each customer, and a point settlement managing means 30 with which the customer makes a payment with points accumulated in the database 20 with respect to the purchase of the hardware device and the service utilizing the hardware device.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 21.08.2001

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 18.05.2004

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-74135

(P2002-74135A)

(43) 公開日 平成14年3月15日 (2002.3.15)

(51) Int.Cl.	識別記号	F I	キーワード (参考)
G 0 6 F 17/60	3 2 4 Z E C	G 0 6 F 17/60	3 2 4 5 B 0 4 9 Z E C

審査請求 有 請求項の数 8 O L (全 9 頁)

(21) 出願番号 特願2000-267687(P2000-267687)

(22) 出願日 平成12年9月4日 (2000.9.4)

(71) 出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72) 発明者 伊藤 裕親

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(74) 代理人 100108578

弁理士 高橋 昭男 (外3名)

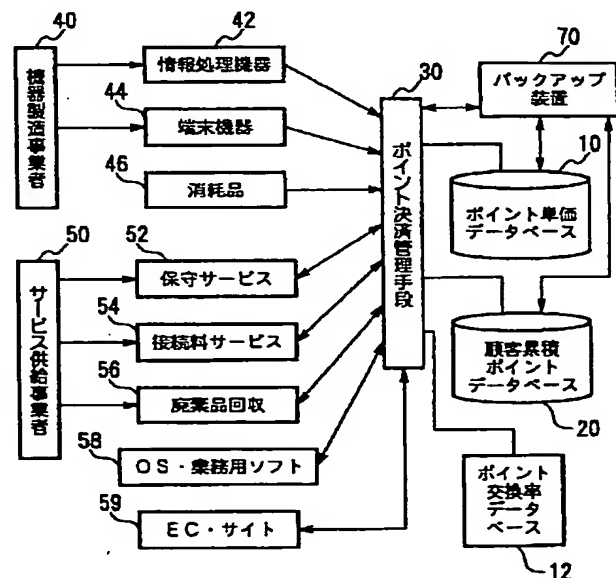
Fターム(参考) 5B049 BB11 CC00 CC36

(54) 【発明の名称】 ポイント決済管理システム並びにポイント決済管理方法

(57) 【要約】

【課題】 ハードウェア機器の購入とハードウェア機器を利用したサービスとを統合して顧客に提供するポイント決済管理システムを提供する。

【解決手段】 本発明のポイント決済管理システムは、ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価が定められたポイント単価データベース10と、顧客毎にハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積する顧客累積ポイントデータベース20と、該顧客がハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して顧客累積ポイントデータベース20に累積されたポイントで決済を行なうポイント決済管理手段30とを具備することを特徴とするものである。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価が定められたポイント単価データベースと、顧客毎に前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積する顧客累積ポイントデータベースと、該顧客が前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して、前記顧客累積ポイントデータベースに累積されたポイントで決済を行なうポイント決済管理手段と、を具備することを特徴とするポイント決済管理システム。

【請求項2】 前記ポイント決済管理手段は、前記顧客がサービスを利用する際に、該サービスの提供事業者と同一の資本系列に属する事業者のハードウェア機器、若しくは前記ポイント決済管理手段を運営する事業者が認定した事業者のハードウェア機器を購入していると、前記ポイントの取得や利用の際に優待特典を付与することを特徴とする請求項1に記載のポイント決済管理システム。

【請求項3】 請求項1又は請求項2に記載のポイント決済管理システムにおいて、さらに前記顧客が購入した前記ハードウェア機器の利用期間や該ハードウェア機器を利用したサービスの利用状況に応じて、前記ポイント決済管理手段におけるポイント交換比率を定めるポイント交換率データベースを備え、前記ポイント決済管理手段は前記顧客が前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して、前記顧客累積ポイントデータベースに累積されたポイントを前記ポイント交換率データベースで定める交換率に換算して決済することを特徴とするポイント決済管理システム。

【請求項4】 請求項1乃至請求項3の何れかに記載のポイント決済管理システムにおいて、さらに前記ポイント決済管理手段を運営する事業者が認定したハードウェア機器の販売や該ハードウェア機器を利用したサービスを提供する事業者であって、前記ポイント決済管理手段を運営する事業者の資本系列に属しない事業者が取扱っている商品又はサービスに対応したポイント単価が定められた事業者用ポイント単価データベースを備え、前記ポイント決済管理手段を運営する事業者が認定した事業者が、前記ポイント決済管理手段を該事業者用ポイント単価データベースを元に利用し、前記顧客累積ポイントデータベースに対してポイントを累積することを特徴とするポイント決済管理システム。

【請求項5】 請求項4に記載のポイント決済管理システムにおいて、

さらに前記ポイント決済管理手段を運営する事業者が認定した事業者が、前記ポイント決済管理手段を運営する事業者が定めた範囲内で、前記事業者用ポイント単価データベースの取扱っている商品又はサービスに対応したポイント単価を変動させることを特徴とするポイント決済管理システム。

【請求項6】 請求項1乃至請求項5の何れかに記載のポイント決済管理システムにおいて、

さらに前記ポイント単価データベース、顧客累積ポイントデータベース、ポイント決済管理手段の少なくとも1つに記録されたデータ若しくはプログラムをバックアップする手段を備えることを特徴とするポイント決済管理システム。

【請求項7】 ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価を定め、顧客毎に前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積し、該顧客が前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して累積されたポイントで決済を行なう、ことを含むことを特徴とするポイント決済管理方法。

【請求項8】 ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価を定める手順と、顧客毎に前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積する手順と、該顧客が前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して累積されたポイントで決済を行なう手順と、をコンピュータに実行させるポイント決済管理プログラムを記録したコンピュータ読取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、ハードウェア機器の購入とハードウェア機器を利用したサービスとを統合して顧客に提供する顧客便益供与システムに関し、特に機器の購入やサービスの利用に付随して顧客にポイントを付与するポイント決済管理システムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来、パソコン、ファクシミリ、電話端末、ルータ等のハードウェア機器と、インターネット接続サービスや電話接続サービス等のサービスは、同じ資本系列に属するグループ企業から顧客に提供される場合がある。しかし、ハードウェア機器は自社の代理店のほか、資本関係を有しない独立系の販売店を通して販売される割合が少なくない。販売店は他のハードウェア機器製造事業者の製品も扱う為、ハードウェア機器の製造事

10

20

30

40

50

業者には属しない場合も多い。従って、ハードウェア機器の購入時に付与されるポイント等の特典と、サービスの利用に伴うポイント等の特典は独立して運営されている。

【0003】また、サービス事業者による顧客の囲い込みの為に、利用実績に対応してポイントを顧客に付与することが、例えば航空会社の提供するマイレージサービスの様に、広く普及してきている。このようなポイント制度は、例えば零細な小売店でも行っている。即ち、小売店であるパン屋が商品であるパンを購入した顧客に対して、購入額100円に対してポイントとしてのスタンプを1個押してくれる。そして、スタンプが50個たまると、その小売店で100円分の商品と交換できるといものである。このような優待制度を設けると、顧客はポイントを発行する小売店を商品購入の際に優先的に利用するようになる。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】ところで、ハードウェア機器の製造事業者がインターネット接続サービスを兼営している場合に、ある顧客が自社のハードウェア機器を購入したとしても、自社系列のインターネット接続サービスを利用せず、他社のインターネット接続サービスに流れているという課題があった。一般にハードウェア機器を利用したサービス提供は、規模の経済が働く為、一定数以上の顧客を獲得できれば事業の運営が円滑に行なえる。例えば、市内電話サービスを提供する場合に、損益分岐点となる顧客数は100万人と言われているため、顧客数が100万人に到達しない限り単独で永続して事業を提供することは困難になる。他方、自社系列のサービス供給事業者にとって、自社系列のハードウェア機器を購入してくれた顧客は、極めて有望な潜在的顧客である。そして、自社系列のサービス供給事業者の市場開拓が企業グループの総合力を用いて行えれば、自社系列のパソコンを購入した顧客との間にインターネット接続サービスのようなサービス供給契約を締結できる割合が高まる。

【0005】本発明は上述する課題を解決するもので、ハードウェア機器の購入とハードウェア機器を利用したサービスとを統合して顧客に提供するポイント決済管理システムを提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決する本発明のポイント決済管理システムは、図1に示すように、ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価が定められたポイント単価データベース10と、顧客毎にハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積する顧客累積ポイントデータベース20と、該顧客がハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して顧客累積ポイン

トデータベース20に累積されたポイントで決済を行なうポイント決済管理手段30とを具備することを特徴とするものである。

【0007】このように構成されたポイント決済管理システムにおいて、顧客累積ポイントデータベース20には顧客毎にハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価が累積されている。ポイント決済管理手段30は、該顧客がハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して顧客累積ポイントデータベース20に累積されたポイントで決済を行なう場合の決済処理を行う。

【0008】好ましくは、前記ポイント決済管理手段は、前記顧客がサービスを利用する際に、該サービスの提供事業者と同一の資本系列に属する事業者のハードウェア機器、若しくは前記ポイント決済管理手段を運営する事業者が認定した事業者のハードウェア機器を購入していると、前記ポイントの取得や利用の際に優待特典を付与する構成とすると、ポイントの優待特典を用いてサービス提供とハードウェア機器提供の総合力を生かした顧客の囲い込みが行なえる。ここで、サービスはインターネット接続サービスであり、ハードウェア機器はインターネット接続機能を有するネットワーク機器やパソコンである場合が典型例である。また、ハードウェア機器を購入する際に、ハードウェア機器製造事業者と同一の資本系列のサービスを利用している購入者については、ポイントの取得や利用の際に優待特典を付与しても良い。インターネット接続サービス事業者が運営する電子商サイトについては、顧客累積ポイントデータベースに蓄積されたポイントで商取引を行なう構成とすると、ポイント蓄積を用いた顧客の囲い込みが行なえる。

【0009】好ましくは、さらに前記顧客が購入した前記ハードウェア機器の利用期間や該ハードウェア機器を利用したサービスの利用状況に応じて、ポイント決済管理手段30におけるポイント交換比率を定めるポイント交換率データベース12を備え、ポイント決済管理手段30は前記顧客が前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して、顧客累積ポイントデータベース20に累積されたポイントをポイント交換率データベース12で定める交換率に換算して決済する構成とすると良い。すると、顧客にとってはポイントの交換率が良くなる場合にはメリットがあるし、また機器製造事業者やサービス供給事業者にとってもポイント交換率を自社系列の機器製造事業者やサービス供給事業者の場合には交換率を高く設定することで、顧客を自社系列の機器製造事業者やサービス供給事業者者に囲い込むことが出来る。

【0010】本発明のポイント決済管理システムは、図5に示すように、ASP(Application Service Provider)として、自社系列に属しない機器製造事業者やサービス供給事業者にも提供できる。この場合には、ポイント

決済管理手段30を運営する事業者が認定したハードウェア機器の販売や該ハードウェア機器を利用したサービスを提供する事業者であって、ポイント決済管理手段30を運営する事業者の資本系列に属しない事業者が取扱っている商品又はサービスに対応したポイント単価が定められた事業者用ポイント単価データベース62を備え、ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定した事業者が、ポイント決済管理手段30を事業者用ポイント単価データベース62を元に利用し、顧客累積ポイントデータベース20に対してポイントを累積する構成とする。

【0011】好ましくは、さらにポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定した事業者が、ポイント決済管理手段30を運営する事業者が定めた範囲内で、事業者用ポイント単価データベース62の取扱っている商品又はサービスに対応したポイント単価を変動させる構成とすると良い。合理的な顧客は同じ機器やサービスなら、ポイントをより多く獲得できる事業者を選択するだろう。そこで、販売店のような事業者が事業者用ポイント単価データベース62のポイント単価を用いて独自にポイント単価やポイント付与率を設定することで、販売店では独自の販売促進用のポイントを顧客に付与する場合に、ポイント決済管理手段30を用いて低廉なコストで独自の販売促進用のポイントを推進できる。

【0012】好ましくは、請求項1乃至請求項6の何れかに記載のポイント決済管理システムにおいて、さらにポイント単価データベース10、顧客累積ポイントデータベース20、ポイント決済管理手段30の少なくとも1つに記録されたデータ若しくはプログラムをバックアップする手段70を備える構成とすると、システムの信頼性が増す。また、バックアップ装置70のバックアップする対象は、ポイント変換率データベース12、事業者用ポイント単価データベース62、事業者別販売促進ポイントデータベース64の少なくとも1つに記録されたデータ若しくはプログラムであっても良い。

【0013】上記課題を解決する本発明のポイント決済管理方法は、ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価を定め、顧客毎に前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積し、該顧客が前記ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して累積されたポイントで決済を行なう工程を含んでいる。

【0014】

【発明の実施の形態】以下、図面を用いて本発明の実施の形態を説明する。図1は、本発明の一実施の形態を説明する構成ブロック図である。図において、ポイント単価データベース10は、ハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対応するポイント単価が定められたもので、例えばハードウェア機器のう

ち設備に付いては1000円で1ポイント、消耗品については500円で1ポイント、保守サービスについては500円で1ポイント等と定められている。ポイント変換率データベース12は顧客が購入したハードウェア機器の利用期間やハードウェア機器を利用したサービスの利用状況に応じて、ポイント決済管理手段30におけるポイント交換比率を定める。顧客累積ポイントデータベース20は、顧客毎にハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価を累積するもので、例えば図4に示す項目を有している。図4に示す項目は、顧客ID、顧客の氏名、住所、連絡先、自社製品や自社サービスの購入日付と顧客履歴、ポイント増減、並びにポイント残高である。

【0015】ポイント決済管理手段30は、顧客がハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して顧客累積ポイントデータベース20に累積されたポイントで決済を行なう場合の決済処理を行なうと共に、ハードウェア機器の製造事業者とサービス事業者間でのポイント決済も執り行う。ここでポイントで決済するとは、顧客と事業者間で商品やサービスの対価として金銭に代えてポイントを用いることを言う。そこで、事業者間のポイントのやり取りは次の様に行なわれる。販売事業者Aは顧客が現金で商品を購入した場合、顧客にその商品のポイント分を蓄積すると共に、ポイント決済管理手段30の運営事業者に累積したポイント分の金銭を支払う。販売事業者Bは顧客が商品を購入した際にポイントを使用した場合、顧客から使用したポイント分を差し引き、ポイント決済管理手段30の運営事業者に差し引いたポイント分の金銭を要求する。また、製造事業者40の場合には、製品出荷の際にポイント券を製品に添付し、そのポイント分の金額をポイント決済管理手段30の運営事業者に支払う。ポイント決済管理手段30の運営事業者が営利でポイント決済管理手段30を運営している場合には、事業者とポイント決済管理手段30の運営事業者が金銭を授受する際に、手数料を徴収すると良い。

【0016】ハードウェア機器の製造事業者40は、ルーター、サーバ、コピー機のようなネットワーク機器や情報処理機器42の製造販売、固定電話機、FAX、携帯電話機、ブラウザ機能を有するパソコンのような端末機器44の製造販売を行なっている。またコピー機、FAXであれば紙やインクのような消耗品も必要であり、顧客は消耗品46の購入も行なっている。ポイント決済管理手段30は、情報処理機器42、端末機器44、消耗品46に対して、ポイントの付与や蓄積されたポイントによる購入を管理している。

【0017】サービス供給事業者50は、機器の保守サービス52、インターネット接続サービス54、廃棄品回収56などの各種サービスを供給している。また、サービス供給事業者50は、機器を動作させるOS (Opera

ting System)、業務用ソフトウェア58の販売や機器へのインストールサービスも提供すると共に、電子商サイト59(Electric Commerce)も展開している。ポイント決済管理手段30は、保守サービス52、インターネット接続サービス54、廃棄品回収56、業務用ソフトウェア58、電子商サイト59での商取引に対して、ポイントの付与や蓄積されたポイントによる購入を管理している。バックアップ手段70は、磁気ディスク記憶装置、磁気テープ記録装置、光磁気記憶装置のような記録媒体を用いた記憶装置で、定期的にポイント単価データベース10、顧客累積ポイントデータベース20、ポイント決済管理手段30の少なくとも1つに記録されたデータ若しくはプログラムをバックアップする。

【0018】次にこのように構成されたポイント決済管理システムの動作を説明する。図2は顧客ポイント収集の手続を説明する流れ図である。インターネット接続サービス54の場合は、インターネットプロバイダが管理しているWebサイトに、接続料の支払に応じたポイントを顧客毎に加算処理する(S108)。即ち、ポイント決済管理手段30は、Webサイトと連携して、ポイント単価データベース10を参照してインターネット接続サービス54の接続料の支払に応じたポイントを算定し、次にインターネット接続サービス54に対して顧客累積ポイントデータベース20の顧客名義のポイントを加算処理する。即ち、ポイント決済管理手段30は、従前の顧客名義のポイントに対して今回の接続料の支払に応じたポイントを加算する。

【0019】製品購入の場合は、顧客のアクセスしているWebサイトは、ポイント決済管理手段30を経由して顧客が顧客累積ポイントデータベース20にユーザ登録されているか判断する(S100)。ユーザ登録を行っていない新規顧客の場合は、ユーザ登録をしてもらう(S102)。ここでユーザ登録とは、顧客累積ポイントデータベース20で顧客管理をするのに必要な顧客情報を登録することで、例えば顧客の住所、クレジットカード番号、電話番号、電子メールアドレス等がある。次に、ポイント決済管理手段30は、購入した商品が自社系列の電子商サイト59からの購入か判断し(S104)、自社系列の電子商サイト59からの購入であれば、インターネットプロバイダが管理している電子商サイト59にて、製品購入額に応じたポイントを顧客毎に加算処理する(S108)。自社系列の電子商サイトであれば、ポイント決済管理手段30によるハードウェア機器の製造事業者とサービス事業者間でのポイント決済が容易に行える。

【0020】自社系列の電子商サイト59からの購入でないときは、自社の直営店からの購入か判断する(S106)。自社の直営店であれば、ポイント決済管理手段30によるハードウェア機器の製造事業者とサービス事業者間でのポイント決済が容易に行える。自社の直営店

か否かの判別は、例えばポイント決済管理手段30の参照可能な自社の直営店データベースに登録してあるか否かで判別したり、或いはポイント決済管理手段30用の専用端末でオンライン取引しているかで判別する。自社の直営店の場合にはユーザがポイント登録を依頼し(S110)、自社の直営店以外の販売者から購入した場合は、顧客が製品や消耗品に予め添付されたポイント券を送付して顧客累積ポイントデータベース20へのポイント蓄積を依頼する(S112)。

10 【0021】消耗品購入の場合は、顧客が製品や消耗品に予め添付されたポイント券を送付して、自社の直営店やサービスポイント登録機関に対して顧客累積ポイントデータベース20へのポイント蓄積を依頼する(S112)。各種サービス利用の場合は、ポイント決済管理手段30が製造者の系列事業者からのサービスを顧客が購入したか判別し(S120)、製造者の系列事業者に該当しないサービス事業者であればポイント加算の対象とはしない(S122)。これは、ポイント決済管理手段30によるハードウェア機器の製造事業者とサービス事業者間でのポイント決済が製造者の系列事業者に限られている為である。従って、例えばポイント決済管理手段30が会員制のポイント決済組織を設立して、会員事業者相互のポイント決済が容易に行える体制にあれば、製造者の系列事業者に該当しないサービス事業者であっても会員制のポイント決済組織に加盟していればポイント加算の対象としても良い。製造者の系列事業者からのサービスを顧客が購入した場合は、製造者の系列事業者によって顧客累積ポイントデータベース20へ今回のサービス購入から定まるポイントが加算処理される(S124)。

30 【0022】図3は顧客ポイント利用の手続を説明する流れ図である。ここでは、電子商サイト59での利用を促進する為、製品やサービス購入に当り他の販売店でのポイント換算率に比較して、5割増の優遇を行なっている。電子商サイト59でのオンラインショッピングの場合には、ポイント決済管理手段30はポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定したWebサイトであるか否かによって、ポイントが利用可能なWebサイトか判断する(S200)。もし、ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定していないWebサイトで顧客が製品やサービス購入をする場合には、顧客は顧客累積ポイントデータベース20に蓄積されたポイントを利用して製品やサービス購入をすることが出来ない(S202)。ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定したWebサイトであれば、ポイント決済管理手段30は製品やサービス購入に当り利用するポイント高を顧客に聞く(S204)。そして、ポイント決済管理手段30は顧客累積ポイントデータベース20のポイント残高をチェックして(S206)、ポイント残高の1.5倍を利用額に換算して、利用額がポイント残高の1.5倍

以内であればポイントによる決済を認める（S208）。もし、利用額がポイント残高の1.5倍を超えると、累積したポイントだけでは決済が完了しないため、ポイント決済管理手段30は金銭の追加支払の要請のような措置を取る。

【0023】ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定した一般販売店の場合は、販売店の店員は製品やサービス購入に当り利用するポイント高を顧客に聞く（S210）。そして、販売店の店員はポイント決済管理手段30のホームページを参照して顧客累積ポイントデータベース20のポイント残高をチェックして（S212）、利用額がポイント残高以内であればポイントによる決済を認める（S214）。もし、利用額がポイント残高を超えると、累積したポイントだけでは決済が完了しないため、販売店の店員は金銭の追加支払を顧客に依頼する等の臨機応変の措置を取る。

【0024】電子商サイト59又はポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定した一般販売店は、ポイント決済管理手段30に対して顧客が購入した製品又はサービスに対応するポイント分の料金を請求する（S220）。ポイント決済管理手段30は、該当する顧客の顧客累積ポイントデータベース20のポイント残高から今回利用したポイントを控除する（S222）。そして、ポイント決済管理手段30のホームページには控除された新しいポイント残高が表示される（S224）。そして、ポイント決済管理手段30は電子商サイト59又はポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定した一般販売店に対して請求金額を顧客に代り支払う（S226）。

【0025】図4は顧客累積ポイントデータベースの一例を示すと共に、ある顧客の顧客履歴とポイント残高を説明する図である。まず、顧客はパソコンを購入すると、ポイント残高が100Pとなる。パソコンには、パソコン製造事業者と同一の資本系列に属するISP(Internet Service Provider;インターネット接続サービス事業者)の加入案内とポイント券100ポイントが添付されている。顧客がパソコンのユーザ登録とISPへの加入を同時に行うと、ポイントが1.5倍として加算される優待制度を導入している。このポイント券は、そのまま販売店でパソコン製造事業者の他の製品に対して、例えば1ポイント10円割引きという優待を行う。もしパソコン製造事業者がソフトウェアの販売に重点を置くときは、パソコン本体のポイント券はソフトウェア購入に対して1.2倍の割引券として使用できるようにしている。

【0026】次に顧客はパソコン製造事業者と同一の資本系列に属するISPに加入する。この結果、同一の資本系列優待によりポイント残高が150Pに更新される。ISPはサイト内に開設している系列のショッピングモールの利用を促進するため、ISPが運営するショ

ッピングモールで商品を購入する場合には、ISP加入後1箇月以内の期間に限りポイント交換率を1.5にしてある。

【0027】顧客はショッピングモールで50P分の商品を購入すると、ポイント残高が100Pとなる。顧客がISP加入後1箇月以内の期間に購入していると、ポイント交換率の優待により、50Pで750円分の買い物が出来る。続いて、パソコン製造事業者は販売促進の案内を送付する。例えば、パソコンの周辺機器であるプリンタを購入する場合に、ポイント交換率を1.5に優待するという案内である。好ましくは、自社系のハードウェア機器の購入経過に適合するように、消耗品等の購入をポイントの増加という形で優待販売しても良い。

【0028】尚、上記実施例においてはポイント交換率の優待を示したが、ポイント単価データベースの内容を特定対象の場合にはポイントの獲得率が高くなるように設定しても良い。また、ポイントをISPへの利用料金の支払に当てる場合には、1ポイント10分間というような換算率を用いても良い。なお、顧客がポイント残高を照会又は利用する場合には、インターネット上のWebページが便利であるが、インターネット対応の携帯電話機、FAX、コールセンターなどでも良く、また紙に印刷したポイント券を用いてISPに加盟していない顧客も利用できるようにすると良い。また、上記実施例においてはインターネット接続サービスの事業者とポイント決済管理手段の運営事業者が独立して存在する場合を示したが、両者は同一の事業者であっても良い。

【0029】さらに、パソコンのような耐久消費財の場合には、買い替え期間が2～5年と比較的長い。そこで耐久消費財だけでポイント制度を運用しても、顧客は付与されたポイントを次回の耐久消費財の購入に使用するのは困難である。そこで、他の分野の事業をしている事業者とポイント制度を提携すれば、顧客を自社系の事業に囲い込むことができ、コングロマリット企業の推進する利用形態に旨く顧客行動を誘導できる。また顧客にとっても、状況に応じて利用するポイント交換率が優待されるので、利点も多い。

【0030】図5は、本発明の第2の実施の形態を説明する構成ブロック図である。なお、図5において図1と同一作用をするものには同一符号を付して説明を省略する。ポイント決済管理システムは、ASP(Application Service Provider)として、自社系列に属しない機器製造事業者やサービス供給事業者にも提供できる。ポイント決済利用事業者60は、自社系列に属しない機器製造事業者やサービス供給事業者である。事業者用ポイント単価データベース62には、ハードウェア機器の販売やハードウェア機器を利用したサービスを提供する事業者であって、ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定した事業者のハードウェア機器の販売やサービス購入に対するポイント単価が登録されている。ポイント

決済管理手段30を運営する事業者が認定した事業者は、ポイント決済管理手段30を運営する事業者が定めた範囲内で、事業者用ポイント単価データベース62の取扱っている商品又はサービスに対応したポイント単価を変動させることが出来る。

【0031】このように構成された装置において、ポイント決済管理手段30は事業者用ポイント単価データベース62に登録されたポイント決済利用事業者60について顧客累積ポイントデータベース20に累積されたポイントで決済を行なう。ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定したWebサイト又は販売店であれば、事業者用ポイント単価データベース62に登録されたポイント決済利用事業者に該当する。顧客がポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定したWebサイト又は販売店で製品などを購入した場合、その製品のユーザ登録をその場で行なうことを勧める。顧客がユーザ登録をすると、新規顧客であれば顧客累積ポイントデータベース20に新規に顧客情報、製品履歴、ポイントが追加される。顧客が既に顧客累積ポイントデータベース20に登録されている場合には、製品履歴とポイントを追加する。顧客累積ポイントデータベース20への登録の有無は、例えば顧客IDを有しているか否かで判断する。

【0032】他方、顧客がユーザ登録を行なわない場合、並びにポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定していないWebサイト又は販売店で製品などを購入した場合、顧客は製品の箱に同封されているユーザ登録葉書にポイント券を貼付して、製品の製造事業者40に送付する。製造事業者40はユーザ登録葉書に記載された内容を顧客累積ポイントデータベース20に登録する。ポイントを製造事業者40が登録する手間が掛るが、製造事業者40にとってはユーザ登録率が上昇するというメリットがある。この場合、ポイント決済管理手段30を運営する事業者が認定したWebサイトで購入した製品の箱にもポイント券が入っている運用をしていると、顧客がポイントを二重に申請する可能性が生じる。しかし、ユーザ登録葉書に製造番号を予め記述しておき、顧客累積ポイントデータベース20でも製品の製造番号を登録しておくことで、ポイントの二重登録を防止できる。

【0033】また、ポイント決済利用事業者60は、ポイント決済管理システムをポイント決済管理手段30を

用いて運営できるので、低コストで顧客の囲い込みが出来る。しかも、事業者用ポイント単価データベース62を用いることで、ポイント決済利用事業者60独自の販売戦略が容易に実行できる。

【0034】

【発明の効果】以上説明したように、本発明のポイント決済管理システムによれば、顧客累積ポイントデータベースには顧客毎にハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対してポイント単価が累積され、ポイント決済管理手段は該顧客がハードウェア機器の購入や該ハードウェア機器を利用したサービスに対して顧客累積ポイントデータベースに累積されたポイントで決済を行なう場合の決済処理を行う構成としたので、ハードウェア機器の購入とハードウェア機器を利用したサービスとを統合して顧客に提供することが出来、顧客満足度が上昇するという効果がある。従来は同一企業であっても、ハードウェア機器の製造事業とISPを初めとするサービス事業は独立した存在であったが、ポイントサービスでそれぞれの事業を連携することにより、ユーザにはポイントを得られるというメリットがあり、その企業に対する満足度が上昇する。また企業にとっても、同一資本系列の事業に別事業の顧客を誘導できるので、企業全体の売上が増加する。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の一実施の形態を説明する構成ブロック図である。

【図2】 顧客ポイント収集の手続を説明する流れ図である。

【図3】 顧客ポイント利用の手続を説明する流れ図である。

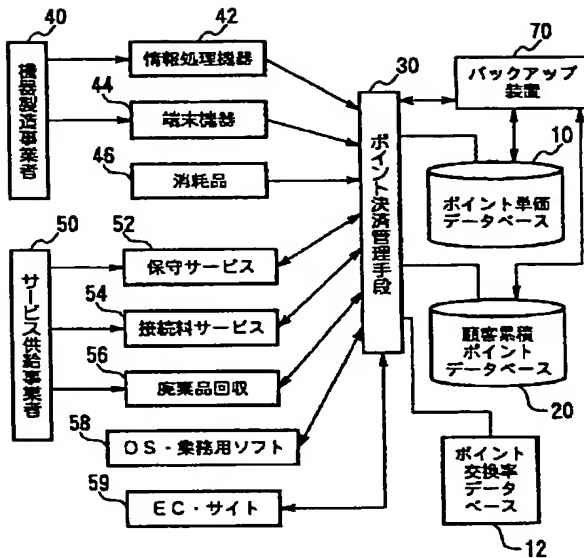
【図4】 顧客累積ポイントデータベースの一例を示すと共に、ある顧客の顧客履歴とポイント残高を説明する図である。

【図5】 本発明の第2の実施の形態を説明する構成ブロック図である。

【符号の説明】

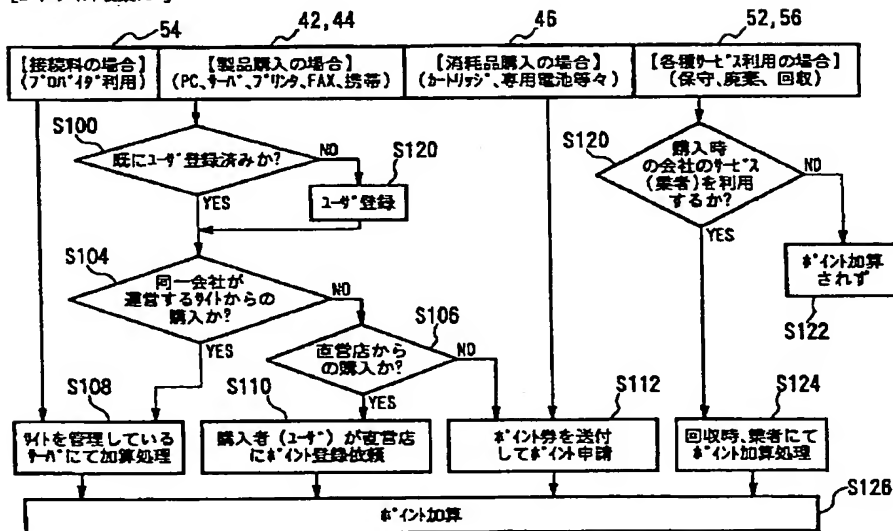
- 10 ポイント単価データベース
- 12 ポイント変換率データベース
- 20 顧客累積ポイントデータベース
- 30 ポイント決済管理手段
- 62 事業者用ポイント単価データベース
- 70 バックアップ装置

【図1】



【図2】

【ユーザポイント収集70-】



【図4】

顧客ID	顧客名	住所	連絡先
00001	鈴木 太郎	東京都千代田区***	tel:03-****-****
日付	顧客履歴	ポイント増減	ポイント残高
2000.05.01	PC1(パソコン)を購入	+100	100
2000.05.10	ISPに加入(優待)	+50	150
2000.05.20	ショッピングモールで本(750円)を購入(優待)	-50	100
2000.06.01	販売促進用案内送付	0	100

【圖5】

